

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH
MAKAN PADANG SINGGALANG INDAH SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

EKA YULIAN RAHMAT WINARDI
B100120071

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH
MAKAN PADANG SINGGALANG INDAH SURAKARTA**

Yang ditulis oleh :

EKA YULIAN RAHMAT WINARDI
B100120071

Penandatanganan berpendapat bahwa usulan penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 18 Mei 2016

Pembimbing



(Dr. Edi Purwo Saputro, SE., M.Si.)

Mengetahui Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Drs. Triyono, SE, M. Si)

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN PADANG SINGGALANG INDAH SURAKARTA

Yang ditulis oleh:

EKA YULIAN RAHMAT WINARDI
B100120071

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta pada hari senin, 15 oktober 2016 dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji :

- | | |
|--|---------|
| 1. Nur Achmad, S.E., M.Si.
(Ketua Dewan Penguji) | (.....) |
| 2. Dr. Edy Purwo Saputro, SE., M.Si.
(Sekretaris Dewan Penguji) | (.....) |
| 3. Ir. Irmawati, SE., M.Si.
(Anggota Dewan penguji) | (.....) |

Dekan,



(Dr. Triyono., M.Si.)

NIK. 131 602 913



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **EKA YULIAN RAHMAT WINARDI**
NIRM : **12.6.106.02016.500.071**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS
PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RUMAH MAKAN PADANG SINGGALANG
INDAH SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **15 Oktober 2016**

Yang membuat pernyataan,

EKA YULIAN RAHMAT WINARDI

MOTTO

*Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari
betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.*

(Thomas Alva Edison)

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT serta junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, karena rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan kewajiban yang menjadi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Setelah melewati berbagai tahap, syukur Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikannya.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, saran serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Allah SWT yang telah mencurahkan segala nikmat dan karuniaNYA sehingga usaha untuk semua ini di berikan kelancaran dan kemudahan.
2. Ayah, Ibu, atas doa, kasih sayang, motivasi, bimbingan, nasihat, bekal ilmu hidup, dan jerih payah agar penulis menjadi anak yang sukses dunia akhirat.
3. Bapak Dr. Edi Purwo Saputro, SE., M.Si. selaku pembimbing yang selalu ikhlas memberikan bimbingan, motivasi dan nasehat-nasehat dengan baik dan sabar.
4. Sahabat-sahabat satu bimbingan yang tidak pernah bosan memberikan bantuan, motivasi dan nasehat.
5. Semua pihak yang telah berkenan memberikan bantuan.

Menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan sangat berguna agar pada penulisan selanjutnya dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH
MAKAN PADANG SINGGALANG INDAH SURAKARTA**

ABSTRAKSI

Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya harga, kualitas produk dan kualitas layanan. Objek penelitian ini adalah rumah makan padang Singgalang Indah Surakarta. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan padang Singgalang Indah Surakarta. Penelitian Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Surakarta yang pernah berkunjung di rumah makan padang Singgalang Indah. Sampel dalam penelitian ini adalah 75 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel independen yang terdiri dari harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. 22,7% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan.

Dengan demikian sebaiknya pelaku bisnis harus memperhatikan harga dan kualitas pelayanan agar dapat menguasai pasar.

Kata kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Customer satisfaction can be influenced by many factors, including price, product quality and service quality. The object of this study was home eating desert Singgalang Indah Surakarta. The purpose of this study was to determine the effect of price, product quality and service quality to customer satisfaction at home eating desert Singgalang Indah Surakarta. The study population in this study is a community Surakarta who've been in the restaurant field Singgalang Indah. Sampel in this study was 75 respondents. The method of collecting data using questionnaires. Data were analyzed using multiple linear regression.

Variable pricing and service quality effect on customer satisfaction, while the variable quality of the product has no effect on customer satisfaction. The independent variables consisting of price, product quality and service quality together (simultaneously) significantly affects customer satisfaction variables. 22.7% variable customer satisfaction can be explained by the variable price, product quality and service quality.

Thus we recommend businesses should pay attention to the price and quality of service in order to dominate the market.

Keywords: Price, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayahNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN PADANG SINGGALANG INDAH SURAKARTA “.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkanterima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Triyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Edi Purwo Saputro, SE., M.Si., selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan bimbingankepada penulis dalam penulisan demi kemajuan skripsi penulis.
4. Ibu Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, MM., selaku Pembimbing Akademik yang telah memeberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan

di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Surakarta, 18 Mei 2016

Penulis

Eka Yulian Rahmat Winardi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kepuasan Pelanggan	7
B. Landasan Teori	11

C. Tinjauan Empirirs Penelitian Terdahulu	27
D. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
C. Data dan Sumber Data	36
D. Populasi Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	36
E. Metode Pengumpulan Data	37
F. Metode Analisis Data	38
G. Instrument Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Karakteristik Responden	45
B. Analisis Data	47
C. Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	55
A. Simpulan	55
B. Keterbatasan Penelitian	56
C. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.2 Umur Responden	45
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	46
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	46
Tabel 4.5 Pendapatan Responden	46
Tabel 4.6 Uji Validitas	47
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.8 Uji Normalitas	49
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.11 Uji Otokorelasi	51
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif	51
Tabel 4.13 Uji Anova (Uji F)	51
Tabel 4. 14 Uji Determinasi (R^2)	51
Tabel 4.15 Uji Parsial (Uji t)	52
Tabel 4.16 Regresi Linier Berganda	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	59
Lampiran 2. Data Penelitian	63
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas	65
Lampiran 3. Uji Asumsi Klasik	70
Lampiran 4. Uji Hipotesis	73